

Automatisierte Dokumentenerstellung bei der BAHN-BKK

„Serienbriefe kann doch jeder...“

Ja, das stimmt. Werden die Vorgänge allerdings komplexer und die Anzahl der Empfänger höher, dauert nicht nur das Erstellen „unerträglich lange“, auch der manuelle Aufwand steht in keinem Verhältnis mehr. Manche Anforderung lässt sich mit den „herkömmlichen“ Methoden gar nicht umsetzen.

Die Frage ist also, wie man die automatisierte Dokumentenerstellung perfektionieren kann. Die BAHN-BKK hat genau das mit der Software G.DOCS von GERMO getan. Wie, das zeigen wir anhand eines Beispiels aus dem Bereich Zuzahlungsmanagement.

Die BAHN-BKK

Die BAHN-BKK ist mit mehr als 650.000 Kunden einer der größten betrieblichen Krankenversicherer Deutschlands. Innovationen werden groß geschrieben und machen die Krankenkasse so attraktiv – denn das Ziel der Neuerungen ist immer: „Mehr Zeit für unsere Kunden“.

Zuzahlungsmanagement – worum geht es?

Der Gesetzgeber schreibt vor, dass Versicherte sich z. B. an Transportkosten zum Krankenhaus beteiligen müssen. Praktisch sieht das so aus, dass die Krankenkasse zunächst die Kosten übernimmt und den Patienten dann zur Zuzahlung auffordern muss.

Die Anforderung der Zuzahlung besteht aus einem Anschreiben, der Rechnung (die unterschiedlich viele Positionen enthalten kann) und einem vorausgefüllten Überweisungsträger.

So wurden die Dokumente bisher erzeugt

Man kann das Thema im Textverarbeitungsprogramm über ein komplexes Formular und die Serienbrieffunktion lösen – allerdings ist bei großen Mengen dann weder von Verarbeitungssicherheit noch von Arbeitserleichterung zu reden.

Je nachdem wie viele Positionen auf eine Rechnung müssen, hat das Schreiben der BAHN-BKK zur Zuzahlungsaufforderung zwei oder drei Seiten. Eine der Herausforderungen bestand darin, dass z. B. bei wenigen Positionen nicht eine leere Seite produziert wird, weil die Felder für mögliche Rechnungspositionen in der Vorlage vorhanden sind, aber nicht mit Daten gefüllt werden. Man denke nur



an das Problem von Serienbriefefeldern, dass ein Leerzeichen z. B. in der Anrede erscheint, wenn das Feld <Titel> verwendet wird, aber in der Quelldatei keine entsprechenden Daten vorhanden sind.

Zusammengefasst: Ohne G.DOCS war die Erzeugung der Schreiben zur Zuzahlungsaufforderung eine aufwändige Geschichte.

Dokumentenerstellung perfektioniert

Was hat sich mit G.DOCS geändert?

Manfred Fischert, IT-Spezialist für Anwendungen bei der BAHN-BKK, sagt: „Das Tolle ist, dass bei X Schreiben jedes einzelne aussieht, wie extra für den Empfänger gemacht. Individuell und persönlich – und das obwohl doch praktisch alles automatisch läuft. Der Aufwand, der im Zuzahlungsmanagement für die Dokumentenerzeugung entsteht, hat sich bei uns spürbar reduziert. Das Erstellen läuft wesentlich schneller durch als früher, PCs sind nicht mehr lahmgelegt, weil G.DOCS auf dem Server läuft. Kurz gesagt: G.DOCS erledigt die Dokumentenerstellung einfach ratzfatz – was sich auch positiv auf die Prozesskosten auswirkt.“

Nicht nur der Aufwand ist gesunken, auch die Qualität konnte mit G.DOCS gesteigert werden. Die regelbasierte Validierung der Eingangsdaten sorgt dafür, dass nur Dokumente mit vollständigen Daten generiert werden. Fehlerhafte Datensätze sortiert G.DOCS automatisch aus und verarbeitet sie erst nach Korrektur. So gehören etwa falsch oder unvollständig ausgefüllte Formulare der Vergangenheit an. Zudem wird durch G.DOCS eine hohe Verarbeitungs- und Prozesssicherheit erreicht.

Weiterverarbeitung der Dokumente

Nachdem die Dokumente mit G.DOCS automatisch erstellt wurden, lässt die BAHN-BKK sie extern von einem Druckdienstleister produzieren und verschicken. Dazu wird die GERMO Software G.COM eingesetzt.

Außerdem wird für jedes gedruckte Dokument automatisch ein Archiveintrag erstellt. Für die Übertragung der Daten ins Archiv nutzt die BAHN-BKK als weitere Komponente G.CoSy von GERMO.

Die Automatisierung der gesamten Prozesskette des Outputmanagements ist so nahtlos realisiert.

Die praktische Arbeit mit G.DOCS

So einfach werden Dokumente mit G.DOCS erstellt: Die Parameter werden einmal definiert, der Rest läuft dann vollautomatisch ab.

Einmalige Definition:

1

Inhalte und Daten bereitstellen:

- Layout (z. B. aus MS Word)
- Texte (z. B. aus MS Word)
- Anlage (z. B. als PDF)
- Variablen (aus ERP / CRM / ...)

2

Erstellung des Profils:

zum Beispiel:

- Regeln für die Datenvalidierung festlegen
- definieren mit welchen Variablen und Inhalten das Dokument erstellt wird

3

Festlegen der weiteren Verarbeitung:

zum Beispiel:

- lokaler, zentraler oder externer Druck
- Übermittlung der Dokumente ans Archivsystem
- die Rückmeldung des Briefversandes an das CRM-System

Automatischer Ablauf:

4

Vollautomatische Verarbeitung:

G.DOCS steuert automatisiert die weitere Verarbeitung der Daten. Die Dokumentenerzeugung läuft im Hintergrund ab.

5

Nutzen potenziert:

Der Job kann zeit- oder ereignisgesteuert mit neuen Daten durchgeführt werden. Hierzu sind keine weiteren manuellen Schritte nötig!

„Mehr als einfach nur ‚Serienbriefe-machen‘“

Manfred Fischert, BAHN-BKK: „Begonnen haben wir 2010 mit dem Einsatz von G.DOCS für die Schreiben zur Bestandspflege im Familienmanagement. Dann haben wir uns entschieden, dieses wirklich gute Werkzeug auch für andere Prozesse zu nutzen. Im Mai 2011 sind die ersten mit G.DOCS erzeugten Schreiben zum Zuzahlungsmanagement rausgegangen. Danach sind wir gleich weitere Schreiben angegangen und sind begeistert, welche Möglichkeiten uns G.DOCS bietet. Das geht meilenweit über einfach nur ‚Serienbriefe-machen‘ hinaus.“



Manfred Fischert, BAHN-BKK

Nicht nur G.DOCS sorgt für Zufriedenheit, auch der Ablauf des Projektes zur Einführung der Software. Johannes Kühn, Projektleiter bei GERMO sagt: „Bemerkenswert im Projekt war die wirklich gute Kommunikation mit der BAHN-BKK. So waren wir nicht nur schnell, sondern kamen auch zu Ergebnissen, die genau den Erwartungen entsprachen.“

Fazit und Ausblick

Sobald das Profil für ein Schreiben steht, läuft der Rest automatisch ab. Aufwand entsteht also nur beim ersten Mal. Danach müssen nur noch neue Daten bereitgestellt werden. Vor allem bei sich häufig wiederholenden Prozessen, wie zum Beispiel im Zuzahlungsmanagement, rentiert sich G.DOCS schnell.

Bisher hat GERMO für die BAHN-BKK die Profilerstellung übernommen (Definition der Parameter, z. B. welche Variablen werden verwendet oder wie soll das Dokument weiterverarbeitet werden?). Demnächst stehen Schulungen an, damit die vielfältigen Möglichkeiten von G.DOCS von der BAHN-BKK selbst umgesetzt werden können. Schritt für Schritt sollen weitere Prozesse in G.DOCS abgebildet werden.

Haben Sie Fragen? Wir sind gerne für Sie da.

GERMO GmbH
Tel. 07031 9522-0
Fax 07031 9522-222
E-Mail: info@germo.de
Internet: www.germo.de

G.DOCS

Document Creation Service